

Kreditkarten: Allgemeine Pflichten des Kunden

Thema: **Karten** Fallnummer: **2007/11**

Die Kundin bereiste Thailand. Sie benutzte ihre Kreditkarte unregelmässig. Als sie wieder einmal mit der Karte bezahlen wollte, stellte sie deren Fehlen fest. Sie liess die Karte sofort durch einen Bekannten in der Schweiz sperren. Aufgrund des Bankgeheimnisses durfte die Bank dem Bekannten keine Auskunft erteilen. Die Mitarbeiterin teilte ihm am Telefon lediglich mit, dass der letzte Bezug vor ca. 10 Tagen erfolgt sei und den Rahmen des Üblichen nicht gesprengt habe. Der Bekannte leitete diese Information an die Kundin weiter, welche davon ausging, sie habe die Karte verloren. Sie verzichtete deshalb auch auf eine Anzeige bei der Polizei, zumal sie sich in den vergangenen 10 Tagen an verschiedenen Orten aufgehalten hatte und nicht wusste, wo ihr die Karte abhandengekommen war. Dem Monatsauszug musste sie dann entnehmen, dass zwei Einsätze nicht durch sie erfolgt waren. Eine Rekonstruktion ergab, dass sie die Karte einen Tag vor den missbräuchlichen Transaktionen tatsächlich benutzt hatte. Die missbräuchlichen Transaktionen erfolgten ferner 10 Tage vor der Verlustmeldung. Als sie bei der Bank reklamierte, wurde ihr beschieden, sie habe ihre Sorgfaltspflichten im Umgang mit der Karte in verschiedener Hinsicht verletzt, weshalb die Bank nicht für den Schaden aufkomme.

Es ist zumindest dem Grundsatz nach unbestritten, dass der Kunde die Karte sorgfältig aufbewahren und vor dem Zugriff Dritter schützen muss. Eine Kreditkarte (aber auch eine andere Bankkarte) weist geldähnlichen Charakter auf. Es darf deshalb von einem Karteninhaber erwartet werden, dass er mit der Kreditkarte gleich sorgfältig umgeht wie mit Bargeld. Er muss die Karte an einem sicheren Ort aufbewahren und sich regelmässig über deren Vorhandensein vergewissern. Häufig entspinnen sich jedoch Diskussionen über die Frage, wie häufig der Kunde überprüfen muss, ob die Karte noch vorhanden ist. Nach Meinung des Ombudsmann ist keine generelle Aussage möglich. Bewahrt der Kunde die Karte z.B. zuhause in seinem Tresor auf, versteht es sich von selbst, dass auf eine Prüfung weitestgehend verzichtet werden kann, sofern keine anderen Personen Zugang zum Tresor haben und dieser keine Spuren einer Manipulation aufweist. Befindet sich der Kunde jedoch auf Reisen und hält er sich in Gebieten mit erhöhter Diebstahlgefahr auf, kommt der Kunde seiner Verpflichtung u.U. nur nach, wenn er sich täglich über deren Vorhandensein vergewissert.

Im vorliegenden Fall behauptete die Kundin, sie habe die Kreditkarte zusammen mit Pass und Flugbillet, jedoch getrennt vom Geld und anderen häufig benützten Gegenständen aufbewahrt. Sie habe sich regelmässig vergewissert, dass sich der entsprechende Beutel noch in ihrem Besitz befinde, diesen aber jeweils nicht geöffnet. Aus diesem Grund habe sie das Fehlen der Kreditkarte erst festgestellt, als sie diese wieder einmal benützen wollte.

Die Bank legte einen strengen Massstab an. Aufgrund des Umstandes, dass die Kundin als Rucksacktouristin durch Asien reiste, vertrat sie die Meinung, die nur rudimentäre Prüfung, ob der Beutel noch vorhanden sei, reiche nicht aus. Der Ombudsmann schloss sich dieser Auffassung an. Unbestrittenermassen musste die Kundin damit rechnen, dass sie das Opfer eines Diebstahls werden könnte. Dies schloss auch die Möglichkeit ein, dass ein Dieb nicht den Beutel selbst, sondern nur den für ihn nützlichen Teil des Inhalts behündigt. Ob dies geschehen ist, kann nur festgestellt werden,

wenn der Inhalt konkret überprüft wird.

Kommt dem Kunden die Karte abhanden, muss er den Kartenverlust sofort melden. Unbestritten ist, dass er dieser Verpflichtung nicht nachkommt, wenn er sich nach der Entdeckung des Verlustes mit der Meldung ungebührlich Zeit lässt. Auch dabei sind die konkreten Umstände zu berücksichtigen. Hält er sich z.B. in der Schweiz auf, ist sofort wohl so zu interpretieren, dass die telefonische Mitteilung umgehend, d.h. innerhalb der nächsten Stunde zu erfolgen hat, sofern ihm die Telefonnummer und ein Telefon zur Verfügung stehen. Befindet er sich im Ausland, kann sich die Frist - je nach Verfügbarkeit eines Telefons - verlängern.

Im vorliegenden Fall war nicht umstritten, dass die Mitteilung des Verlustes sofort nach der Entdeckung erfolgt war. Hingegen - und darüber entspannen sich immer wieder Diskussionen - erachtete die Bank die Mitteilung deshalb als verspätet, weil die Kundin den Verlust früher hätte entdecken müssen, so dass die Mitteilung - auf diesen Zeitpunkt berechnet und in den Augen der Bank - zu spät erfolgte.

Im vorliegenden Fall war nicht umstritten, dass die Mitteilung des Verlustes sofort nach der Entdeckung erfolgt war. Hingegen - und darüber entspannen sich immer wieder Diskussionen - erachtete die Bank die Mitteilung deshalb als verspätet, weil die Kundin den Verlust früher hätte entdecken müssen, so dass die Mitteilung - auf diesen Zeitpunkt berechnet und in den Augen der Bank - zu spät erfolgte.

Im vorliegenden Fall war nicht umstritten, dass die Mitteilung des Verlustes sofort nach der Entdeckung erfolgt war. Hingegen - und darüber entspannen sich immer wieder Diskussionen - erachtete die Bank die Mitteilung deshalb als verspätet, weil die Kundin den Verlust früher hätte entdecken müssen, so dass die Mitteilung - auf diesen Zeitpunkt berechnet und in den Augen der Bank - zu spät erfolgte.

Im Weiteren muss der Kunde bei der örtlichen Polizei eine Diebstahlsanzeige erstatten. Dies ist insofern wichtig, weil die lokalen Polizeibehörden am ehesten in der Lage sind, die Umstände des Kartendiebstahls abzuklären und allenfalls den Urheber des Missbrauchs zu eruieren. Zudem soll der Karteninhaber von leichtfertigen oder gar mutwilligen Verlustmeldungen abgehalten werden, ist doch eine bewusst falsche Anzeige unter juristischen Gesichtspunkten nicht unproblematisch.

Im vorliegenden Fall ist die Anzeige unterblieben. Die Kundin wies nach Meinung des Ombudsmann zu Recht darauf hin, dass eine solche nichts gebracht hätte. Einerseits war unklar, wann und wo ihr die Karte abhandengekommen war. Und weil sie sich während der massgeblichen 10 Tage an verschiedenen Orten aufgehalten hatte, war zu Beginn auch nicht klar, welche Polizeistation zuständig gewesen wäre. Zudem hielt sich die Kundin im Zeitpunkt der Feststellung des Verlustes nicht mehr am fraglichen Ort auf. Nicht nur nach Meinung des Ombudsmann kann vom Kunden nicht erwartet werden, dass er nur zum Zwecke der Anzeige an den vermuteten Ort des Verlustes zurückkehrt. Dazu kam im vorliegenden Fall noch das Folgende: Die Kundin hatte einen Bekannten in der Schweiz mit der Mitteilung des Verlustes beauftragt. Dieser teilte ihr nach dem Gespräch mit der Kartenausstellerin mit, der letzte Bezug habe vor ca. 10 Tagen stattgefunden und habe sich im üblichen Rahmen bewegt. Da die Kundin die Karte vor 10 Tagen auch tatsächlich eingesetzt hatte und aufgrund des Umstandes, dass ihr keine weiteren Wertsachen abhandengekommen waren, nahm sie an, sie habe die Karte verloren. Sie ging mit anderen Worten gar nicht von einem Diebstahl oder Missbrauch der Karte aus.

Dem Ombudsmann erschien diese Argumentation als überzeugend und das Verhalten als nachvollziehbar. Auch die Bank erklärte in der Folge, in diesem speziellen Fall im Unterlassen einer Anzeige keine Verletzung der der Kundin obliegenden Pflichten zu erkennen.

Der Kunde muss den Verlust dem Kartenunternehmen auch noch schriftlich melden. Dabei handelt es sich um eine Verpflichtung, welche auch später, z.B. nach der Rückkehr aus den Ferien, erfolgen kann. Entscheidend ist jedoch die telefonische Meldung, denn diese ermöglicht und verpflichtet das Kartenunternehmen, die Karte sofort zu sperren. Es ist unbestritten, dass der Kunde ab diesem Datum für eine erneute missbräuchliche Verwendung der Karte nicht mehr verantwortlich gemacht werden kann.

Und schliesslich sei darauf hingewiesen, dass der Kunde die ihm bei jeder Transaktion abgegebenen Belege aufbewahren sollte und gestützt darauf die ihm zugestellten Monatsrechnungen umgehend kontrollieren und sofort reklamieren muss, wenn er eine Unstimmigkeit feststellt. Unterlässt er eine Meldung innert Frist – bei den meisten dem Ombudsman bekannten Vertragsbedingungen ist diese auf 30 Tage festgesetzt – gelten die im Auszug enthaltenen Buchungen als genehmigt. Behauptet der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt, einer bestimmten Buchung liege keine autorisierte Transaktion zugrunde, bleibt dies, von Ausnahmesituationen abgesehen, ohne Wirkung.

In diesem Zusammenhang sei auch auf Folgendes hingewiesen: Der Kunde darf mit der Prüfung des Auszugs nicht einfach bis zum letzten Tag zuwarten. Er muss den Auszug sofort, d.h. innerhalb einer den konkreten Umständen entsprechenden Zeitspanne prüfen und unverzüglich reklamieren, wenn er einen Fehler feststellt. Der Frist von 30 Tagen kommt nur die Bedeutung zu, dass eine später erfolgende Reklamation im Regelfall nicht mehr berücksichtigt werden muss. Zum anderen kann der Kunde eine verspätete Reklamation nicht damit entschuldigen, er habe den Auszug infolge Ferienabwesenheit oder sonstiger Unpässlichkeit nicht rechtzeitig prüfen können. Der Kunde muss deshalb dafür besorgt sein, dass er auch während seiner Abwesenheit von den erfolgten Transaktionen Kenntnis erhält, will er das Risiko ausschliessen, für eine ungerechtfertigte Buchung in Anspruch genommen zu werden. Verschiedene Kartenherausgeber bieten denn auch elektronische Lösungen an, welche es einem Karteninhaber ermöglichen, auf die entsprechenden Informationen zuzugreifen.

Im vorliegenden Fall war nicht bestritten, dass die Kundin sofort nach dem Erhalt des Auszugs mit den beiden nicht von ihr veranlassten Buchungen reklamiert hat. Erst bei dieser Gelegenheit wurde sie gewahr, dass sie die Karte nicht verloren hatte, sondern dass ihr diese gestohlen worden sein musste.

Mit Unterzeichnung der Allgemeinen Vertragsbedingungen akzeptiert der Kunde deren Inhalt. Diese waren im konkreten Fall so abgefasst, dass der Kunde das Risiko einer missbräuchlichen Verwendung seiner Kreditkarte trägt, wenn er nicht nachweisen kann, dass er sämtliche vorstehend genannten Sorgfaltspflichten eingehalten hat. Im vorliegenden Fall konnte der Kundin „nur“ vorgeworfen werden, sie habe den Verlust der Karte zu spät bemerkt und damit verspätet Meldung erstattet. Rein rechtlich berechtigt dies die Bank, eine Übernahme des Schadens oder eine Beteiligung am Schaden abzulehnen. Der Ombudsman empfand dieses Ergebnis aus folgendem Grund als stossend:

Die Kundin hatte die Kreditkarte 10 Tage vor der Feststellung des Verlusts benützt. Die beiden von ihr bestrittenen Bezüge erfolgten am gleichen und am folgenden Tag. Auch wenn man akzeptiert, dass die Kundin sich im konkreten Fall jeden Tag über das Vorhandensein der Karte hätte vergewissern müssen und selbst wenn sie sich entsprechend verhalten hätte, wäre der Missbrauch der Karte damit nicht zu verhindern gewesen, weil eine aufgrund der sofortigen Meldung erfolgte Sperre der Karte erst nach den missbräuchlichen Transaktionen wirksam geworden wäre.

Die Bank hielt an ihrer Meinung fest und lehnte ein Entgegenkommen ab.